ชื่อเรื่อง ความต้องการระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ SMEs บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ เชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายศิกเษณย์ จิตรากร

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ประธานกรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จำเนียร บุญมาก

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ SMEs เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ SMEs บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ เชียงใหม่ โดยศึกษาลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ SMEs บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ เชียงใหม่ จำนวน 250 ราย ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณและเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ความต้องการระบบลูกค้าสัมพันธ์ ด้านฐานข้อมูลพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ต้องการระบบการให้บริการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เมื่อมีกิจกรรมหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ที่จัดส่งตามที่อยู่ปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 80.8 ด้านเทคโนโลยี ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ต้องการการให้บริการสอบถามข้อมูล หรือแจ้งปัญหาต่างๆ ทางโทรศัพท์ อินเตอร์เน็ต เว็บไซต์ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 84.4 ด้านการรักษา ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ต้องการกระบวนการ ขั้นตอนการขออนุมัติวงเงินเป็นไปด้วยความง่าย และรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 80.0 ด้านการสร้างความสัมพันธ์ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ต้องการการบริการหลังจากลูกค้าได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ได้แก่ การให้คำปรึกษาในการดำเนินธุรกิจ บริการด้านเอกสารมีความถูกต้อง รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 89.6

ความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ ด้านการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดกับการมีบริการสินเชื่อ SMEs ทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการหลากหลาย และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เมื่อมีกิจกรรมหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ให้ทราบตามที่อยู่ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 4.27 เท่ากัน ด้านการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกองค์ประกอบย่อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ มีความเอาใจใส่และมีความเป็นกันเองกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.42 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกองค์ประกอบย่อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในองค์ประกอบย่อยด้านการนำระบบ Queuing มาใช้ในการให้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.03

Title	Needs For Client Relationship System of Kasikorn Thai Bank's SMEs Credit Users, Thaphae Branch, Chiangmai Province
Author	Mr. Siksane Jittakorn
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory committee Chairperson	Associate Professor Jamnian Bunmark

ABSTRACT

The objectives of this study were to 1) explore needs for a client relationship system of SMEs credit users and 2) explore client satisfaction with the Kasikorn Thai bank's SMEs credit service. A set of questionnaires was used for data collection administered with 250 SMEs credit users of Kasikorn Thai Bank, Thaphae branch.

The results of the study were needs for client relationship system of Kasikorn Thai Bank's SMEs credit users, Thaphae Branch, Chiangmai Province. The informants needed of the service on information provision when there were new activities or products (80.8%). Besides, they needed information inquiry service or problem informing through telephone, internet, or website of the bank (84.4%). They needed convenient and easy process on the approval of a sum of money of the loan (80.0%). They also needed after service care-taking counseling in business, documents in service (89.6%).

As a whole, the respondents had a high level of satisfaction with a client relationship system ($\bar{x}$ = 4.00). The following factors were found at a high level in SMEs credit service. Both of them have the same mean of 4.27, which is satisfactory in the customer system.

The rescarch also found that, the service had a highest level of all elements ($\bar{x}$ = 4.01),as a whole Which is the highest score of client satisfaction with attentive and friendly with our customers ($\bar{x}$ = 4.42).

The performance of services had a high level of elements ($\bar{x}$ = 3.88) and the client satisfaction with Queuing systems used for banking services ($\bar{x}$ = 4.03), as well.